

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

INTITULE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE : Assistant(e) de Dirigeant(e) d'Entreprise Artisanale (ADEA) – Niveau 4

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A) <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C) <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1. Animer l'activité en interne et en externe de l'entreprise artisanale		<ul style="list-style-type: none"> En épreuve terminale <p><i>A l'oral :</i> (C1.1 à C1.7) Le candidat doit réaliser une Etude de cas ayant pour thème la mise en relation du collaborateur du chef d'entreprise avec un partenaire interne ou externe (chef d'entreprise, salarié, client, fournisseur, banquier, URSSAF, administration, ...), dont l'objectif à atteindre est défini par l'étude de cas</p> <p><i>A l'écrit :</i> (C1.1 à C1.7) A travers une Etude de cas, le candidat doit présenter une</p>	<ul style="list-style-type: none"> - qualité d'écoute : les besoins et les attentes sont compris - reformulation de l'objectif à atteindre - prise en compte du contexte et des incidences dans la proposition de solution visant l'atteinte de l'objectif - langage adapté
A1.1 Accueil, orientation et transmission des informations en interne et en externe	<p>C1.1 - Accueillir les équipes et les tiers de l'entreprise en utilisant, selon la situation, les outils mis à disposition dans l'entreprise pour transmettre l'information et orienter les publics</p> <p>C1.2 - Assurer la mise en relation des publics internes et externes à l'entreprise avec le dirigeant d'entreprise et/ou les équipes en réalisant une écoute active des demandes et en présentant son rôle et sa mission pour apporter une réponse adaptée aux demandes</p>		
A1.2 Coordination de l'activité d'une équipe	C1.3 - Préparer et participer au recrutement d'un membre de l'équipe en recourant aux modalités de recrutement adaptées à l'entreprise pour compléter les équipes internes		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C1.4 - Réaliser la gestion administrative du personnel en utilisant les outils de pilotage disponibles dans l'entreprise afin d'établir les documents réglementaires de la contractualisation jusqu'à la rupture de contrat du salarié dans le respect des contraintes sociales et juridiques</p>	<p>situation de communication relationnelle nécessitant de défendre un intérêt (collaborateur, salarié, dirigeant) soit face à un membre interne à l'entreprise, soit face à un tiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pertinence du choix d'une démarche et de l'application de celle-ci pour favoriser/améliorer la communication relationnelle - prise en compte du contexte et des incidences - recevabilité des arguments - aptitude à défendre un point de vue, une position
	<p>C1.5 – Assister le dirigeant d'entreprise dans le pilotage quotidien du développement de l'activité de l'entreprise dans le respect des normes réglementaires environnementales, de qualités, d'hygiène-sécurité et d'accessibilité liées au handicap en signalant <i>le cas échéant</i> tout dysfonctionnement, auprès des équipes internes et des partenaires externes pour assurer la pérennité de l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>En épreuves intermédiaires :</u> 	
	<p>C1.6 – Réaliser en collaboration avec le dirigeant d'entreprise à la gestion quotidienne des ressources humaines en assurant le management opérationnel des équipes, en transmettant les consignes de travail et en coanimant les équipes pour gérer les priorités de production</p>	<p><u>A l'oral</u> (C1.1 à C1.3 et C1.6) A travers une Mise en situation de communication proposée (ex : réaliser un entretien avec un partenaire), le candidat doit présenter sa fonction, son entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - clarté des informations transmises - l'expression verbale est adaptée et suscite l'adhésion - respect de son cadre de responsabilité / de délégation / de représentativité de sa mission et de ses fonctions
	<p>C1.7 - Organiser l'activité quotidienne des équipes en réalisant en collaboration avec le dirigeant les plannings d'interventions et le suivi des tâches à réaliser par les salariés, pour participer à la création de valeur de l'entreprise</p>	<p>(C1.1 à C1.3 et C1.5 à C1.6) A travers l'Analyse d'une situation de communication proposée (conflictuelle ou non), le candidat doit identifier la cause, le but à atteindre et les moyens à mettre en œuvre</p> <p><u>A l'écrit</u> (C1.3 à C1.7) Le candidat doit réaliser une Etude de cas portant sur le traitement, soit d'une situation de communication interne ou externe, soit d'une procédure de recrutement et d'intégration d'un nouveau salarié</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'accueil des publics en face à face et à distance est cordial et efficace - les enjeux de la situation présentée sont compris - la solution envisagée satisfait les intérêts des parties prenantes - <i>le cas échéant</i>, le conflit est résolu <p><i>Dans le cas d'une situation de communication :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - les enjeux de la situation présentée sont compris - le message est clairement formulé et l'objectif prévu de la communication est atteint

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>(C1.3 à C1.7) Le candidat doit Elaborer une mini étude de cas portant sur l'organisation du travail (une représentation visuelle de l'organisation est à réaliser) et la gestion du temps (des arbitrages des priorités sont à prendre)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la problématique est formulée de manière pertinente par rapport à la situation présentée - le traitement proposé est adapté à la situation et possible au vu du fonctionnement de l'entreprise et acceptable par les parties prenantes - <i>le cas échéant</i>, les contrôles d'hygiène et de sécurité auprès des équipes et des tiers sont effectifs et efficaces <p><i>Dans le cas d'une situation de recrutement :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - cohérence de recrutement (adéquation du profil au regard des tâches à réaliser) - clarté et conformité de la rédaction de l'annonce de recrutement - choix des canaux de diffusion (pertinence, coût, ...) - l'entretien de recrutement est préparé, les critères d'embauche sont définis et en rapport avec la fiche de poste - respect du code du travail - conformité des fiches de paie et des déclarations sociales établies (au moyen d'un logiciel ou manuellement) - les contrats de travail sont correctement rédigés et conformes à la convention collective - le suivi des salariés dans le cadre de l'exécution de leur contrat de travail est réalisé et juste (calcul des CP, RTT, du temps de travail, visites médicales, etc.) <ul style="list-style-type: none"> - L'organisation du travail (des activités et des priorités dans le temps) adoptée est pertinente, efficace - la répartition des tâches est faite de manière rationnelle - le suivi des chantiers/réalisations en cours est réalisé - Efficacité et réalisme des changements de planning pour répondre aux urgences
--	--	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 2. Réaliser la gestion et à la comptabilité courante et financière d'une entreprise artisanale		En épreuve terminale			
A2.1 Veille juridique, fiscale et réglementaire	C2.1 - Déterminer avec le dirigeant d'entreprise la forme juridique ainsi que le statut et régime du conjoint-collaborateur en analysant le fonctionnement, la culture et l'environnement de l'entreprise pour assurer l'activité et la pérennité de l'entreprise	<p style="text-align: center;"><u>A l'écrit.</u></p> (C2.2, C2.3, C2.5, C2.6) Le candidat doit réaliser une Etude de cas dans laquelle il lui sera demandé d'analyser la situation financière d'une entreprise, de résoudre un problème de gestion et de formuler des préconisations et de les commenter	<ul style="list-style-type: none"> - les modalités de collaboration avec l'expert-comptable sont claires (qui fait quoi, quand), les honoraires sont négociés - Régularité de l'information donnée au banquier - les besoins en trésorerie sont anticipés, les taux négociés 		
A2.2 Réalisation d'un suivi comptable	C2.2 - Tenir la comptabilité courante de l'entreprise en enregistrant les pièces comptables, tout en s'appuyant sur les tableaux de bord de gestion comptable, pour préparer puis réaliser <i>éventuellement</i> la clôture de fin d'exercice et bilan, <i>et, le cas échéant</i> , transmettre ces éléments à l'expert-comptable ou au centre de gestion agréé				
A2.3 Etablissement d'un budget prévisionnel	C2.3 - Etablir un budget prévisionnel à court, moyen et long terme en préparant le plan de financement et le plan de trésorerie afin de suivre avec le dirigeant le budget de l'entreprise en vue de réaliser un diagnostic financier			<p style="text-align: center;"><u>A l'oral.</u></p> et par tirage au sort d'une situation, (C2.1 à C2.6) Le candidat doit analyser le Problème , prendre en compte les risques et obligations, proposer une démarche à mettre en œuvre et répondre aux questions du jury	<ul style="list-style-type: none"> - le reporting est objectif, réalisé dans un langage adapté et transmis auprès du dirigeant - les réponses faites au jury sont justes - la démarche proposée est motivée
A2.4 Pilotage de la rentabilité	C2.4 - Réaliser l'enregistrement des opérations courantes, les travaux de fin d'exercice et les déclarations sociales et fiscales de l'entreprise en utilisant les logiciels de gestion comptable pour répondre aux obligations légales et réglementaires				
	C2.5 - Piloter au quotidien la rentabilité de l'entreprise en analysant l'activité, en vue de communiquer au dirigeant le reporting comptable évoquant les objectifs de retour sur investissement				
	C2.6 - Proposer au dirigeant d'entreprise un plan d'actions correctives en analysant les données comptables présentant un risque pour l'activité afin, le cas échéant, de prendre la décision de réorienter le pilotage financier de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • <u>En épreuves intermédiaires :</u> • <u>A l'écrit :</u> (C2.1) Le candidat doit réaliser une Etude de cas portant sur une problématique liée au statut de l'entreprise ou à celui du conjoint-collaborateur	<ul style="list-style-type: none"> - prise en compte du contexte et des incidences - la solution envisagée satisfait les intérêts des parties prenantes 		
		(C2.2, C2.4, C2.5) Le candidat doit réaliser une Etude de cas de comptabilité au cours de laquelle il sera question de : <ul style="list-style-type: none"> • Saisir des écritures courantes pour éditer un grand livre • Construire, à partir d'une balance, un compte de résultat et un bilan 	<ul style="list-style-type: none"> - les écritures comptables sont correctement saisies - conformité du grand livre - cohérence et justesse du bilan et du compte de résultat - réalisme du coût des partenaires (honoraires de l'expert-comptable, intérêts bancaires, etc.) - conformité et exactitude des documents établis (contrat de travail, feuille de paie) 		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>(C2.2, C2.3, C2.5) Le candidat doit réaliser deux <u>Etudes de cas de gestion</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'une portera sur une analyse d'exploitation et une analyse financière à partir d'un compte de résultat et d'un bilan • L'autre consistera à établir et/ou à commenter un plan de financement ou un seuil de rentabilité 	<p>- les obligations sociales et fiscales sont respectées dans les délais impartis</p> <p>- pertinence de l'analyse d'exploitation et de l'analyse financière</p> <p>- réalisme du plan de financement établi</p> <p>- le calcul du seuil de rentabilité est juste et tient compte de l'intégralité des charges</p> <p>- les objectifs d'investissement sont définis</p> <p>- chiffrage cohérent du retour sur investissement</p> <p>- faisabilité du projet de financement</p>
BLOC 3. Assurer la gestion administrative quotidienne de l'entreprise artisanale		<ul style="list-style-type: none"> • <u>En épreuve terminale</u> 	
A3.1 Collecte, classement et mise à jour des documents, informations et fonds documentaires d'une activité	C3.1 - Organiser son poste de travail informatique en définissant le mode de classement et d'archivage des données pour assurer la gestion documentaire de l'entreprise	<p>(C3.1 à C3.6) Concernant l'<u>Etude de cas</u> à réaliser, le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser et prendre des initiatives en matière d'organisation - Elaborer et rédiger des documents administratifs et des courriers 	<p>- l'utilisation des outils bureautiques et numériques de gestion d'activité (logiciels, progiciels, solutions métiers, plateformes, cloud, ...) est faite à bon escient</p> <p>- la proposition d'organisation est pertinente au regard de la situation</p>
A3.2 Traitement des demandes des publics internes et externes de l'entreprise	<p>C3.2 - Exploiter les fonctionnalités des outils bureautiques à disposition dans l'entreprise en analysant la nature de la tâche à réaliser pour apporter une réponse utile et adaptée aux besoins de l'entreprise</p> <p>C3.3 - Assurer la veille technologique en matière de nouveaux outils de gestion administrative en déployant des outils dématérialisés adaptés aux usages de l'entreprise en vue d'améliorer le traitement des demandes des publics internes et externes de l'entreprise</p>		
A3.3 Rédaction des supports administratifs	C3.4 - Concevoir différents supports en utilisant les logiciels adaptés à la tâche à réaliser pour assurer le bon fonctionnement et le développement de l'entreprise	(C3.1 à C3.3 et C3.5) Le candidat doit Réaliser un exercice de traitement de l'information abordant le classement, le rangement et la codification de l'information	<p>- pertinence des critères de choix dans le tri et la sélection des informations</p> <p>- efficacité du plan de classement, d'archivage numérique et papier</p>
A3.4 Gestion administrative des flux d'information	C3.5 - Gérer les flux et le traitement de l'information interne/externe, en assurant le suivi des fournisseurs/achats/stocks/clients pour identifier les besoins de l'activité et répondre aux demandes des parties prenantes	(C3.2 à C3.4) Le candidat doit Elaborer et mettre en forme une lettre, un devis, une facture et un tableau accompagné d'un graphique	<p>- les outils bureautiques et numériques sont maîtrisés</p> <p>- les règles de la correspondance administrative sont correctement</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>appliquées et adaptées aux médias (lettres, mails, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - les mentions administratives obligatoires et légales sont respectées - qualité de rédaction et d'élaboration des documents commerciaux et des courriers d'accompagnement - cohérence et conformité du devis (dont respect du cadre réglementaire) - qualité et clarté de la présentation - qualité syntaxique et orthographique
BLOC 4. Contribuer à la définition et au déploiement de la stratégie commerciale d'une entreprise artisanale		<ul style="list-style-type: none"> • <u>En épreuve terminale</u> 	
A4.1 Analyse de l'activité	C.4.1 – Analyser l'activité en évaluant les rapports de production et les résultats comptables pour proposer au dirigeant d'entreprise de lancer et/ou développer un nouveau produit et/ou service	<p><u>A l'écrit,</u> (C4.1 et C4.6) Le candidat doit réaliser un mémoire technico-commercial portant sur une problématique réelle de l'entreprise du candidat</p> <p><u>A l'oral,</u> (C4.1 et C4.6) Le candidat doit soutenir le mémoire technico-commercial réalisé à l'écrit en mettant en avant le diagnostic commercial réalisé, la stratégie à court terme établie et le plan d'action commerciale envisagé</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>En épreuves intermédiaires :</u> <p><u>A l'écrit,</u> Le candidat doit réaliser : - Soit une Application en entreprise (C4.2 et C4.3), c'est-à-dire réaliser une fiche action et présenter, une action commerciale développée en lien avec le projet de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les parties/mentions suivantes figurent au mémoire et sont rédigées clairement et argumentées durant la soutenance : <ul style="list-style-type: none"> * <i>la présentation générale est de qualité</i> * <i>le dossier est organisé (introduction, développement, conclusion)</i> * <i>l'expression écrite est de qualité</i> * <i>il y a la présence d'annexes</i> * <i>la thématique est présentée (problématique de travail) : Entrée en matière, Présentation du sujet</i> * <i>le diagnostic est juste et l'analyse qui en est faite est de qualité</i> * <i>Adéquation des propositions faites (faisabilité, pertinence des outils de mise en œuvre/de suivi)</i>
A4.2 Mise en œuvre de la promotion commerciale	C.4.2 – Proposer au dirigeant d'entreprise un plan d'actions commerciales en organisant, coordonnant et participant aux actions de promotion commerciale pour cibler la prospection à réaliser auprès des tiers de l'entreprise		
	C.4.3 - Créer des outils de communication en utilisant les moyens et/ou logiciels adaptés à la cible de l'entreprise pour diffuser et promouvoir l'offre commerciale auprès des tiers de l'entreprise		
A4.3 Mise en œuvre des techniques commerciales	<p>C.4.4 – Commercialiser les produits et/ou services de l'entreprise en réalisant un argumentaire commercial et en établissant les devis et factures correspondantes via l'utilisation d'outils et logiciels de facturation et/ou de Chorus Pro pour développer les ventes auprès des clients de l'entreprise</p> <p>C.4.5 - Assurer le suivi commercial en entretenant une relation régulière et privilégiée avec les clients et fournisseurs de l'entreprise afin de fidéliser ses partenaires externes</p> <p>C.4.6 - Réaliser un diagnostic de l'activité de l'entreprise en analysant sa politique commerciale et notamment sa capacité à répondre aux appels d'offres/appels à projets afin de proposer au dirigeant d'entreprise des actions correctives dans une optique de démarche qualité.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - efficacité et mesure qualitative, quantitative des retours des actions commerciales - contribution à la notoriété de l'entreprise - qualité et fréquence d'utilisation des outils de communication

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>- Soit une Mini étude de cas (C4.1 et C4.6), présentant la réalisation du diagnostic commercial de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;"><i>A l'oral.</i></p> <p>(C4.4 et C4.5) A travers une Mise en situation d'un acte de vente, le candidat doit simuler un entretien de vente d'après un scénario type présenté par le jury</p>	<ul style="list-style-type: none"> - contribution effective à la fidélisation de la clientèle - le positionnement produit/prestation est identifié et compréhensible par la clientèle - les développements de gamme ou de clientèle proposés au regard de l'environnement de l'entreprise (marchés publics, appels d'offres, concurrence, zone de chalandise...) sont pertinents - la veille concurrentielle est réalisée, les propositions d'évolution argumentées - l'offre de service de l'entreprise est exprimée clairement - l'analyse du besoin client est réalisée avant la préconisation de produits/services - le conseil de produits/services est préalable à la vente - la proposition commerciale est argumentée, personnalisée, les objections sont prises en compte - le recueil d'accord du client sur l'offre est réalisé formellement (par écrit ou oralement) et éventuellement matérialisé - le cas échéant, le taux de remise tarifaire, les modalités et/ou facilités de paiement sont clairement exposés au client
--	--	---	---

Conditions de validation de la certification :

La certification totale est obtenue par tout candidat ayant validé les 24 compétences du présent référentiel (soit 4 blocs), évaluées selon les modalités présentées dans le référentiel d'évaluation.

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle